



ial

INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO

LOMBARDIA

IAL Lombardia si propone come partner professionale per aiutare le aziende ed i lavoratori ad ottenere alte performance nella formazione linguistica. I docenti IAL sono scelti in base alla loro esperienza e competenza, nonché per le loro capacità didattiche e comunicative. I corsi di lingue (inglese, francese, tedesco e spagnolo) possono essere organizzati a tutti i livelli, garantendo tramite un test d'ingresso omogeneità all'interno dell'aula. È prevista una valutazione finale allo scopo di verificare il livello raggiunto, che permette di indirizzare il partecipante ad un'eventuale certificazione riconosciuta a livello internazionale.

Inglese per collaborare e vendere nel mercato globale

cod. corso 30

Durata

36 ore

Destinatari

Per gli addetti al marketing e alle vendite che si occupano di gestire i clienti internazionali

Obiettivi

Il corso si prefigge di far apprendere ai lavoratori le nozioni fondamentali del marketing e del customer care in lingua inglese e di fornire gli strumenti per poter utilizzare tali nozioni e metterle in pratica nel lavoro quotidiano. I lavoratori al termine del percorso saranno in grado di fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente. In particolare saranno in grado di attivare una comunicazione interpersonale efficace, attraverso un ascolto proattivo nei confronti delle richieste e/o dei problemi esplicitati dal cliente (interno/esterno) e individuando possibili soluzioni, assistenza e informazioni.

Programma

Elementi di marketing e del business con il mercato estero Elementi di customer care; elementi di teoria della comunicazione; comunicazione interculturale; Cultural awareness nell'ambito aziendale e interaziendale sul mercato estero; ampliare la conoscenza del linguaggio economico attraverso l'approfondimento delle seguenti tematiche: brands, business cultures, international market; i prodotti aziendali. **Sviluppare le tecniche specifiche e conoscenze utili per la comprensione e il controllo della lingua straniera, la capacità di riassumere (orale e scritto)** lessico di settore; modalità di comunicazione con i clienti, scritta, orale e telefonica, in lingua inglese; trattative e presentazioni; le e-mail, i report in lingua inglese;

Quota di partecipazione

€ 1.850,00 + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.

Strategie comunicative con il cliente in ambito internazionale

cod. corso 31

Durata 36 ore

Destinatari Per il personale che si occupa di gestire i clienti internazionali

Obiettivi Il percorso formativo ha il principale obiettivo di trasferire al personale le nozioni per una corretta gestione della clientela e dei contatti attraverso il costante aggiornamento dei processi di comunicazione al fine di valorizzare l'immagine dell'azienda e di fidelizzare il cliente attraverso un servizio eccellente migliorando anche le performance di vendita del prodotto

Programma **Elementi di teoria della comunicazione** L'accoglienza della clientela (in lingua inglese); La gestione del cliente (in lingua inglese); Comunicazione interpersonale e telefonica (in lingua inglese); La fidelizzazione del cliente (in lingua inglese); Le promozioni (in lingua inglese); La gestione dei reclami (in lingua inglese)

Quota di partecipazione € **1.850,00** + IVA
È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.



Corso di lingua Cinese per favorire il processo di internazionalizzazione

cod. corso 32

Durata

36 ore

Destinatari

Per il personale in azienda coinvolto nel processo di internazionalizzazione verso il mercato Cinese

Obiettivi

Il corso è rivolto ad imparare un cinese pratico e quotidiano rivolto al mondo economico. La lingua viene presentata nel suo contesto, sviluppando in modo armonico tutte le abilità necessarie ad una comunicazione efficace e immediata.

Programma

Saluti e presentazioni; titoli lavorativi e struttura organizzativa di un'azienda; colloquio di lavoro; viaggio d'affari; programmare l'orario giornaliero; indicare e introdurre l'ubicazione del luogo lavorativo; ordinare la merce, cene di lavoro e brindisi; lavorare online; e-commerce e internet in Cina; marketing e pubblicità; pubbliche relazioni e cultura aziendale in Cina.

Quota di partecipazione

€ **1.850,00** + IVA

È prevista una verifica finale dell'apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale.